

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1. Identifikasi Masalah.....	5
2. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ...	9
A. Kajian Pustaka .....	9
1. Konsep Sistem Informasi Pelanggan .....	9
a. Konsep Sistem.....	9
1) Pengertian Sistem.....	9
2) Karakteristik Sistem.....	10
3) Klasifikasi Sistem.....	13
b. Konsep Informasi.....	15

1) Data .....	16
2) Pengertian Informasi .....	16
3) Tipe Informasi .....	18
4) Siklus Informasi .....	20
c. Konsep Sistem Informasi .....	21
1) Pengertian Sistem Informasi .....	21
2) Komponen Sistem Informasi .....	22
d. Konsep Sistem Informasi Pelanggan .....	26
2. Konsep Kualitas Pelayanan .....	29
a. Pengertian Kualitas .....	29
b. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	29
c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	31
d. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	34
3. Pengaruh Sistem Informasi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan .....	35
B. Kerangka Pemikiran .....	37
C. Asumsi dan Premis .....	43
1. Asumsi .....	43
2. Premis .....	43
D. Hipotesis .....	44
<b>BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Objek Penelitian .....	46
B. Desain Penelitian .....	46

1. Metode Penelitian.....	46
2. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	47
3.1.1.1 Operasionalisasi Variabel X .....	48
3.1.1.2 Operasionalisasi Variabel Y .....	50
3. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	53
a. Populasi.....	53
b. Sampel.....	54
4. Teknik Pengumpulan Data.....	57
5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	59
a. Uji Validitas Instrumen.....	60
b. Uji Reliabilitas instrumen .....	61
6. Teknik Analisis Data.....	62
a. Prosedur Pengolahan Data .....	64
b. Uji Persyaratan Pengolahan Data.....	65
1) Uji Normalitas .....	66
2) Uji Linearitas Regresi.....	68
7. Pengujian Hipotesis.....	70
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Hasil Penelitian.....	75
1. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM )	
Kota Bandung .....	75
2. Hasil Uji Coba Angket.....	78
a. Uji Validitas .....	79

b. Uji Reliabilitas .....	81
3. Gambaran Karakteristik Responden .....	82
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	82
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	83
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	84
4. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	84
a. Deskripsi Data Variabel Sistem Informasi Pelanggan.....	84
b. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	101
5. Pengujian Hipotesis.....	122
a. Uji Persyaratan Data .....	122
1) Uji Normalitas Variabel X dan Variabel Y .....	122
2) Uji Linearitas Regresi.....	131
b. Hasil Uji Hipotesis .....	138
B. Pembahasan .....	145
1. Analisis Sistem Informasi Pelanggan.....	145
2. Analisis Kualitas Pelayanan.....	150
3. Analisis Pengaruh Sistem Informasi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan .....	155
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	158
A. Kesimpulan .....	158
B. Saran .....	159
DAFTAR PUSTAKA .....	161

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem Sederhana.....	10
Gambar 2.2 Sistem Tertutup .....	15
Gambar 2.3 Tipe Informasi .....	20
Gambar 2.4 Siklus Informasi .....	21
Gambar 2.5 Komponen dari Sistem Informasi .....	25
Gambar 2.6 Model Dasar Sistem Informasi.....	39
Gambar 2.7 Peran Informasi Dalam Bisnis .....	39
Gambar 2.8 Model Kerangka Berfikir .....	42
Gambar 4.1 Daerah Kontinum Variabel X .....	87
Gambar 4.2 Daerah Kontinum Per-Item untuk Variabel X .....	89
Gambar 4.3 Daerah Kontinum Variabel Y .....	104
Gambar 4.3 Daerah Kontinum Per-Item untuk Variabel Y .....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengaduan PDAM Bulan Juni 2007 - Mei 2008	
Wilayah Cibeunying - Kota Bandung .....	4
Tabel 2.1 Pengklasifikasian Sistem .....	13
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Sistem Informasi Pelanggan .....	49
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 3.3 Jumlah Pelanggan PDAM Kecamatan Cidadap Wilayah Cibeunying - Kota Bandung Tahun 2008.....	54
Tabel 3.4 Jumlah Proporsi Sampel Setiap Kelurahan di Kecamatan Cidadap - Wilayah Cibeunying Kota Bandung.....	56
Tabel 3.5 Kisi-kisi Angket .....	58
Tabel 3.6 Skor Kategori Skala Likert .....	59
Tabel 3.7 Pola Pembobotan Kuesioner .....	64
Tabel 3.8 Rekapitulasi Hasil Skoring Angket.....	65
Tabel 3.9 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	74
Tabel 4.1 Jumlah Item Angket Uji Coba .....	79
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y .....	80
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	83
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	83
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	84

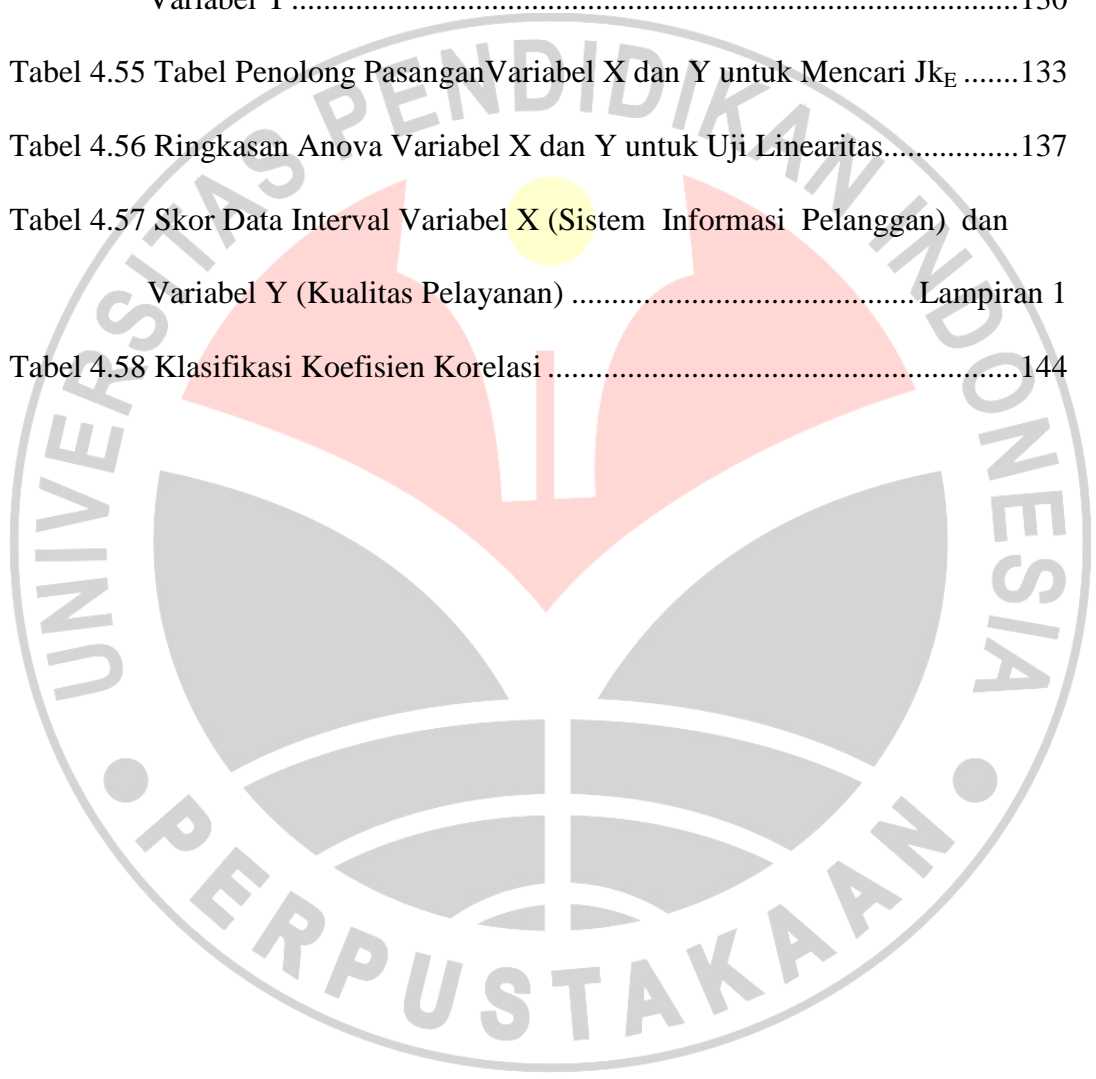
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Indikator Akurat.....	90
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Item No. 1 .....	91
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Item No. 2 .....	91
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Item No. 3 .....	92
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap Indikator Tepat Waktu.....	93
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap Item No. 4 .....	94
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap Item No. 5 .....	94
Tabel 4.15 Tanggapan Responden terhadap Item No. 6 .....	95
Tabel 4.16 Tanggapan Responden terhadap Item No. 7 .....	95
Tabel 4.17 Tanggapan Responden terhadap Indikator Relevan.....	96
Tabel 4.18 Tanggapan Responden terhadap Item No. 8 .....	97
Tabel 4.19 Tanggapan Responden terhadap Item No. 9 .....	97
Tabel 4.20 Tanggapan Responden terhadap Item No. 10 .....	98
Tabel 4.21 Tanggapan Responden terhadap Indikator Lengkap.....	99
Tabel 4.22 Tanggapan Responden terhadap Item No. 11 .....	99
Tabel 4.23 Tanggapan Responden terhadap Item No. 12 .....	100
Tabel 4.24 Tanggapan Responden terhadap Item No. 13 .....	100
Tabel 4.25 Tanggapan Responden terhadap Indikator Reliabilitas .....	106
Tabel 4.26 Tanggapan Responden terhadap Item No. 1 .....	107
Tabel 4.27 Tanggapan Responden terhadap Item No. 2 .....	108
Tabel 4.28 Tanggapan Responden terhadap Item No. 3 .....	108
Tabel 4.29 Tanggapan Responden terhadap Indikator Daya Tanggap .....	109
Tabel 4.30 Tanggapan Responden terhadap Item No. 4 .....	110



Tabel 4.31 Tanggapan Responden terhadap Item No. 5 .....	110
Tabel 4.32 Tanggapan Responden terhadap Indikator Jaminan .....	111
Tabel 4.33 Tanggapan Responden terhadap Item No. 6 .....	112
Tabel 4.34 Tanggapan Responden terhadap Item No. 7 .....	112
Tabel 4.35 Tanggapan Responden terhadap Item No. 8 .....	113
Tabel 4.36 Tanggapan Responden terhadap Item No. 9 .....	113
Tabel 4.37 Tanggapan Responden terhadap Indikator Empati .....	114
Tabel 4.38 Tanggapan Responden terhadap Item No. 10 .....	115
Tabel 4.39 Tanggapan Responden terhadap Item No. 11 .....	116
Tabel 4.40 Tanggapan Responden terhadap Item No. 12 .....	116
Tabel 4.41 Tanggapan Responden terhadap Indikator Bukti Langsung .....	117
Tabel 4.42 Tanggapan Responden terhadap Item No. 13 .....	118
Tabel 4.43 Tanggapan Responden terhadap Item No. 14 .....	118
Tabel 4.44 Tanggapan Responden terhadap Item No. 15 .....	119
Tabel 4.45 Tanggapan Responden terhadap Item No. 16 .....	120
Tabel 4.46 Tanggapan Responden terhadap Item No. 17 .....	120
Tabel 4.47 Tanggapan Responden terhadap Item No. 18 .....	121
Tabel 4.48 Tanggapan Responden terhadap Item No. 19 .....	121
Tabel 4.49 Skor Data Ordinal Variabel X (Sistem Informasi Pelanggan) dan Variabel Y (Kualitas Pelayanan) .....	Lampiran 1
Tabel 4.50 Skor Data Interval Variabel X (Sistem Informasi Pelanggan) dan Variabel Y (Kualitas Pelayanan) .....	Lampiran 1
Tabel 4.51 Distribusi Frekuensi untuk Variabel X .....	123



Tabel 4.52 Frekuensi yang Diharapkan dari Hasil Pengamatan untuk Variabel X.....	126
Tabel 4.53 Distribusi Frekuensi untuk Variabel Y .....	128
Tabel 4.54 Frekuensi yang Diharapkan dari Hasil Pengamatan untuk Variabel Y .....	130
Tabel 4.55 Tabel Penolong Pasangan Variabel X dan Y untuk Mencari $Jk_E$ .....	133
Tabel 4.56 Ringkasan Anova Variabel X dan Y untuk Uji Linearitas.....	137
Tabel 4.57 Skor Data Interval Variabel X (Sistem Informasi Pelanggan) dan Variabel Y (Kualitas Pelayanan) .....	Lampiran 1
Tabel 4.58 Klasifikasi Koefisien Korelasi .....	144



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Skor Rata - rata Masing - masing Indikator pada Sistem Informasi

Pelanggan.....146

Grafik 4.2 Skor Rata-rata Masing-masing Indikator pada Kualitas Pelayanan ...150



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

1. Instrumen Uji Coba
2. Uji Validitas Instrumen
3. Uji Reliabilitas Instrumen
4. Instrumen Penelitian
5. Data Ordinal Variabel X dan Variabel Y
6. Data Interval Variabel X dan Variabel Y
7. Tabel Distribusi Frekuensi
8. Uji Normalitas Variabel X
9. Uji Normalitas Variabel Y
10. Perhitungan Uji Regresi

### LAMPIRAN 2

1. Surat Izin Penelitian
2. Surat Keterangan Penelitian

### LAMPIRAN 3

1. Frekuensi Bimbingan

### LAMPIRAN 4

1. Data-data dari PDAM Kota Bandung

### LAMPIRAN 5

1. Daftar Riwayat Hidup